

Investigating the relationship between environmental management and labor productivity with regard to the moderating role of quality management (in the tax administration of Khorasan Razavi province)

Mohammad Ghasemi Namghi¹, Saeed Sadeghi^{2*}

Received date: 2022/02/20

Acceptance date: 2022/05/14

Abstract

The purpose of this study was to investigate environmental management and labor productivity with respect to the moderating role of quality management in the tax administration of Khorasan Razavi province. The research method used was descriptive-correlational survey. The statistical population of this research was the staff of the Tax Affairs Department in Khorasan Razavi Province, which numbered 1500 people. The statistical sample of this research was the staff of the Tax Affairs Department in Khorasan Razavi province based on Krejcie and Morgan table which was obtained for 306 people. The research data were collected by library and field methods and the instrument used was standard questionnaires. The reliability of the questionnaires was confirmed using Cronbach's alpha coefficient test and the validity of the instrument by content method. Also, for data analysis, the method of structural equations using LISREL software has been used. The results showed that there is a significant effect between environmental management and labor productivity due to the moderating role of quality management in the tax administration of Khorasan Razavi province.

Keywords: Environmental Management, Labor Productivity, Quality Management

1- Assistant Professor of Business Management, Shandiz Institute of Higher Education, Mashhad, Iran

2- PhD student in Public Administration, majoring in Human Resource Management (Corresponding Author) saeid.sadeghi62@gmail.com
ISSN:2821-00

بررسی رابطه مدیریت زیست‌محیطی بر بهره‌وری نیروی کار با توجه به نقش تعدیل‌کننده مدیریت کیفیت (در اداره امور

مالیاتی استان خراسان رضوی)

محمد قاسمی نامقی؛ سعید صادقی*

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۲/۲۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۲/۰۱

چکیده

امروزه در بازار رقابتی سازمان‌ها برای بقاء در عرصه رقابت جهانی و محلی بهبود در کیفیت خدمات خود را امری ضروری دانسته و در جهت جلب رضایت مشتریان خود، بهبود در کیفیت را تنها به یک سری از ویژگی‌ها و مشخصات محدود نمی‌کنند بلکه کیفیت در طراحی و فرایند را نیز موردنظر قرار داده و براین عقیده‌اند که برای رسیدن به بهره‌وری توسعه‌یافته و بهبود عملکرد، عامل زیست‌محیطی را نیز در کیفیت خدمات خود لحاظ کنند. هدف از این پژوهش بررسی مدیریت زیست‌محیطی و بهره‌وری نیروی کار با توجه به نقش تعدیل‌کننده مدیریت کیفیت در اداره امور مالیاتی استان خراسان رضوی بود. روش تحقیق مورد استفاده از نوع توصیفی، پیمایشی همبستگی بود. جامعه آماری این تحقیق کارکنان اداره امور مالیاتی در استان خراسان رضوی که به تعداد ۱۵۰۰ نفر بودند. نمونه آماری این تحقیق کارکنان اداره امور مالیاتی در استان خراسان رضوی بر جدول کرجسی و مورگان که به تعداد ۳۰۶ نفر به دست آمد. داده‌های تحقیق با روش کتابخانه‌ای و میدانی گردآوری شده و ابزار مورد استفاده پرسش‌نامه‌های استاندارد بود. پایایی پرسش‌نامه‌ها با استفاده از آزمون ضریب آلفای کرونباخ و روایی ابزار با روش محتوایی مورد تأیید قرار گرفته‌اند. همچنین جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. نتایج نشان داد که بین مدیریت زیست‌محیطی و بهره‌وری نیروی کار با توجه به نقش تعدیل‌کننده مدیریت کیفیت در اداره امور مالیاتی استان خراسان رضوی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: مدیریت زیست‌محیطی، بهره‌وری نیروی کار، مدیریت کیفیت، امور مالیاتی

۱ - استادیار گروه مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی شان‌دیز، مشهد، ایران

۲ - دانشجوی مقطع دکتری مدیریت دولتی، گرایش مدیریت منابع انسانی (نویسنده مسئول) saeid.sadeghi62@gmail.com

مقدمه

رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده مؤثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات است. در این رسالت استفاده بهینه از نیروی انسانی (بهره‌وری نیروی انسانی) از اهمیت خاصی برخوردار است چراکه انسان برخلاف سایر منابع سازمانی دارای عقل و اختیار است و مدیر نمی‌تواند به‌سادگی از آن استفاده نماید و مهم‌تر اینکه نیروی انسانی نه تنها یک منبع سازمانی است بلکه تنها عامل بکارگیری سایر عوامل می‌باشد؛ این نقش در سازمان‌های خدماتی اهمیت بیشتری می‌یابد چراکه انسان یکه‌تاز صحنه کار و عرصه خدمات مربوطه می‌گردد (محتشم و همکاران، ۱۳۹۸). حال اگر این انسان با انگیزه و توانمند و بهره‌ور باشد می‌تواند سایر منابع را به نحو احسن و مطلوب به کار گیرد و انواع بهره‌وری را محقق سازد و نهایتاً سازمان را بهره‌ور کند و گرنه رکود و عقب‌ماندگی ارمان نیروی انسانی منفعل و بی‌انگیزه می‌باشد تحولات چشمگیری که طی چند دهه اخیر در محیط بیرونی و درونی سازمان و به‌موازات آن در دیدگاه‌های مدیریتی به وجود آمده، ایجاد نظمی متکی بر الگوهای نوین مدیریت را کاملاً ضروری نموده است. نظام‌های تولیدی با درخواست‌های جدیدی از سوی ذینفعان به‌ویژه در پاسخگویی به انتظارات مشتریان بیرونی مواجه شده‌اند؛ بنابراین انتظارات مشتری‌ها باید به‌طور جدی در فرآیند ارائه خدمت لحاظ شود تا اطمینان حاصل گردد که خدمات نه تنها از دیدگاه متخصصان اثربخش بوده، بلکه از لحاظ تأمین رضایت مشتریان نیز واجد شرایط لازم باشد. توجهی که امروزه مدیران ما نسبت به مسائل انسانی و پیشرفت در سایه رضایت کارکنان و مشتریان ابراز می‌دارند همگی نشانگر یک حرکت بزرگ در راستای استقرار فرهنگ کیفیت در سازمان‌ها است (احسانی و همکاران)^۱ با توجه به مطالب بیان‌شده پرسش اصلی پژوهش حاضر به‌صورت زیر مطرح می‌شود. آیا بین مدیریت زیست محیطی و بهره‌وری نیروی کار با توجه به نقش تعدیل‌کننده مدیریت کیفیت در اداره امور مالیاتی در استان خراسان رضوی رابطه معنا داری وجود دارد؟

مبانی نظری

بر همگان مبرهن است که بسیاری از تهدیدهای زیست محیطی، تخریب منابع و آلودگی‌ها نتیجه فعالیت‌های غیر منطبق با محیط‌زیست هستند. از این رو آگاه‌سازی و آموزش آحاد جامعه به‌خصوص برنامه ریزان، مدیران و سیاست‌گذاران در جهت آشنایی با ارزش و اهمیت حفظ محیط‌زیست برای ادامه حیات بشری امری مهم است. آموزش مدیران خود به‌تنهایی هدف نبوده بلکه ابزاری کلیدی و راهبردی مناسب جهت زمینه‌سازی تغییر در دانش و نگرش آن‌ها نسبت به آثار و پیامدهای تصمیمات آنها بر روی محیط‌زیست و تحقق توسعه پایدار می‌باشد. از سوی دیگر کسب موفقیت جهت حضور مداوم در بازارهای ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی، تحت رابطه رقابت‌های فشرده و افزایش عرضه نسبت به تقاضا، همواره به عوامل اساسی کیفیت، قیمت و سرعت بستگی دارد. در سالهای اخیر به دلایل مختلف نظیر بروز مشکلات اقتصادی و درک این واقعیت از طرف سازمان‌ها که بهبود کیفیت می‌تواند با کاهش هزینه‌ها و نه افزایش آن همراه باشد سبب گردیده که به مقوله مدیریت کیفیت اهمیت بیشتری داده شود. با وجود اهمیت سیستم‌های مدیریت زیست محیطی، یافته‌های قبلی در مورد ارتباط آن با عملکرد مالی متناقض است (ایل‌بیگی و ناظری)^۲

استقرار فرهنگ کیفیت خود از انتخاب آگاهانه یک فلسفه مدیریتی مناسب با شرایط سازمان شروع می‌شود. تنها انتخابی در ست و توأم با باور می‌تواند انرژی لازم را برای جهت‌گیری‌های جدید سازمان آزاد مدیریت کیفیت جامع یا مدیریت کیفیت فراگیر از جمله این روش‌ها برای ارتقای کیفیت محصولات و خدمات در سازمان‌های تولیدی و خدماتی است. مدیریت کیفیت جامع بهبودی در روش‌های سنتی انجام کار و فنی اثبات‌شده برای تضمین کیفیت محصولات و خدمات و کاهش هزینه‌های زائد

^۱- Ehsani et al

^۲- Ilbegi and Nazeri

محسوب می‌شود. با اینکه از زمان آغاز و پیاده‌سازی مدیریت کیفیت جامع چند سال سپری شده، هنوز هیچ‌گونه ارزیابی جهت تعیین میزان دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده که مهم‌ترین آن اهداف بهره‌وری نیروی انسانی است صورت نگرفته است. این پژوهش بر آن است تا نقش مدیریت کیفیت جامع را برافزایش بهره‌وری کارکنان مورد ارزیابی قرار دهد. موضوع بهره‌وری و ارتقای آن به عنوان یک معیار اقتصادی صرف مطرح نیست و با کلیه شئون اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی یک جامعه در ارتباط است. ارتقای موزون و همه‌جانبه بهره‌وری در این زمینه‌ها باعث می‌شود تا جامعه هر چه بیشتر در مسیر رشد و تعالی قرار گیرد. امروزه بهره‌وری به عنوان یک فرهنگ نگرش به کار و زندگی مطرح می‌شود و ارتقاء آن منشأ توسعه در ابعاد مختلف است. معنای رشد بهره‌وری افزایش نسبت ستاده به داده‌ها است و بهره‌وری چگونگی کارائی نیروی کار، سرمایه و دیگر منابع یک سازمان را اندازه گیری می‌کند و موضوع بهره‌وری همه‌جانبه‌های سازمانی را شامل می‌شود که در کارکرد مؤثر سازمان اهمیت دارند. معیارهای بهره‌وری و کیفیت نشان‌دهنده میزان اقتدار یک ملت برای حضور و ایفای نقش در بازار جهانی است. بهبود بهره‌وری و کیفیت در عصر حاضر به یک جنبش و حرکت ملی تبدیل شده است. بهره‌وری مفهومی است جامع و کلی که افزایش آن به عنوان یک ضرورت جهت ارتقای سطح زندگی، رفاه بیشتر، آرامش و آسایش انسان‌ها که هدف اساسی برای همه کشورهای جهان محسوب می‌شود همواره مدنظر مجریان و دولتمردان بوده و هست. استفاده بهینه از منابع یکی از اهداف اساسی هر سازمان می‌باشد (موسی زاده).

مدیریت زیست‌محیطی: تأکید مدیریت منابع انسانی سبز بر فلسفه، خط‌مشی و فعالیت‌هایی است که سازمان به منظور مدیریت محیط از آن‌ها پیروی می‌کند. کارکنانی که تحت رابطه مدیریت منابع انسانی سبز قرار می‌گیرند و مراحل اجتماعی شدن سبز را طی می‌نمایند این کارکنان، افرادی هستند که نسبت به محیط پیرامون خود حساس و متعهد بوده و خود را عضو فعالی از جامعه می‌دانند. کارکنانی که دانش محیطی مناسبی داشته و نسبت به آن حساس باشند دارای پیامدهای کلیدی از جمله استفاده مؤثر از منابع، کاهش ضایعات و کاهش آلوده‌سازی محیط کار می‌باشند (رجب پور وافخمی اردکانی).^۱

بهره‌وری نیروی کار: «مقدار کالا یا خدمات تولید شده در مقایسه با هر واحد از انرژی یا کار هزینه شده بدون کاهش کیفیت یا به این شکل: اثربخشی به همراه کارایی». به دیگر سخن، بهره‌وری عبارت است از به دست آوردن حداکثر سود ممکن با بهره‌گیری و استفاده بهینه از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی، زمین، ماشین، پول، تجهیزات، زمان، مکان و... به منظور ارتقای رفاه جامعه. بهره‌وری به نسبت کار انجام شده به کاری که باید انجام می‌شده اطلاق می‌شود (جلوداری و همکاران).^۲

مدیریت کیفیت: مدیریت کیفیت یعنی نظارت بر فرایند ساخت و تولید محصول برای ایجاد اطمینان از مطابقت محصول با آنچه مورد نظر طراح یا مشتری بوده است. این نظارت از مرحله دریافت و سفارش مواد اولیه تا خدمات پس از فروش را شامل می‌شود. بدین ترتیب طیف وسیعی از فعالیت‌ها را شامل می‌گردد.

پیشینه پژوهش

- موسی زاده (۱۳۹۹) در پژوهشی به بررسی رابطه مدیریت کیفیت جامع بر بهره‌وری منابع انسانی در ستاد پلیس پیشگیری ناجا در تهران می‌باشد. در این پژوهش، روش به کارگیری شده برحسب هدف، کاربردی و بر اساس نحوه گردآوری، توصیفی و تحلیلی می‌باشد. داده‌های موردنیاز با استفاده از ابزار پرسش‌نامه جمع‌آوری و به کمک نرم‌افزار SPSS23 و با استفاده از روش OLS مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری نی روی انسانی ستاد پلیس پیشگیری تهران می‌باشد که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. یافته‌ها پژوهش نشان می‌دهد که عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی: مدیریت کیفیت جامع، رهبری،

^۱ - Rajabpour and Afakhmi Ardakani

^۲ - Leadership et al

برنامه‌ریزی استراتژیک، تمرکز بر مشتری، شناسایی و آموزش کارکنان، توانمندی و کار تیمی، تجزیه و تحلیل کیفیت، بیمه کیفیت و پیامدهای بهبود کیفیت با بهره‌وری رابطه مثبت دارند که از بین این عوامل بهبود کیفیت و مدیریت کیفیت جامع با ضریب رگرسیون ۰,۶۶ و ۰,۶۴ رابطه مثبت تری نسبت به سایر عوامل دارند؛ بنابراین با توجه به جایگاه سازمانی پلیس پیشگیری ناجا در نظام امنیتی کشور، ایجاد یک نظام مدیریت کیفیت جامع و شناسایی ابعاد آن برای مدیریت بهتر و کارآمدتر در راستای افزایش بهره‌وری و اثربخشی از ضروریات اجتناب‌ناپذیر می‌باشد.

- محتشم و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به بررسی رابطه مدیریت کیفیت بر مدیریت محیطی و زنجیره تأمین سبز و اثر آن‌ها بر عملکرد سبز (مورد بررسی شرکت پارس خزر) پرداخته‌اند. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ ماهیت و روش تحقیقی علی‌می‌باشد و جامعه آماری آن را کلیه مدیران، کارشناسان، مشاوران، مهندسان، کارکنان، مشتریان و برخی از فعالان خبره در بخش سازمان‌های تولیدی پارس خزر و شعبات مرتبط آن تشکیل می‌دهند، جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از روش‌های معادلات ساختاری، حداقل مربعات جزئی، تجزیه تحلیل چند متغیره و آزمون متغیرهای مدل جهت برازش نیز با استفاده از نرم‌افزار LISREL 8.5 و SPSS 21 انجام شده است.

- جلوداری و همکاران در پژوهشی به بررسی رابطه مدیریت منابع انسانی سبز بر عملکرد و بهره‌وری زیست محیطی سازمان (مورد مطالعه: اداره کل حفاظت محیط‌زیست استان فارس) پرداخته است. هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه مدیریت منابع انسانی سبز بر عملکرد و بهره‌وری زیست محیطی سازمان می‌باشد. این تحقیق بر اساس هدف جزء تحقیقات کاربردی محسوب می‌شود و بر اساس ماهیت، توصیفی و همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان و مدیران منابع انسانی در اداره حفاظت محیط‌زیست استان فارس می‌باشد که با استفاده از فرمول کوکران و نمونه‌گیری چندمرحله‌ای (طبقه‌ای و ساده) تعداد ۲۵۵ نفر از کل استان فارس انتخاب شدند. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و LISREL استفاده شده است.

نتایج پژوهش نشان داد که همه مؤلفه‌های پژوهش رابطه مثبت و معنی‌داری با عملکرد و بهره‌وری زیست محیطی سازمان دارند؛ بنابراین پیشنهاد می‌گردد تفکر و چشم‌انداز زندگی را در جامعه، سبز کنیم که این مهم با آموزش میسر خواهد بود و نگاهمان به مقوله محیط‌زیست و توسعه پایدار نگاهی سیستمی باشد.

- ایل‌بیگی و ناظری در پژوهشی به بررسی رابطه سیستم مدیریت زیست محیطی و مدیریت کیفیت بر عملکرد مالی شرکت‌ها با در نظر گرفتن نقش میانجی مزیت رقابتی و تبدیلیگر متغیرهای هزینه تعویض و فرهنگ سازمانی پرداخته است. تجزیه و تحلیل رابطه، بین مدیریت کیفیت و مزیت رقابتی و عملکرد نتایج متناقضی داشته‌اند، بعضی مطالعات رابطه، مثبت و معناداری را بیان کرده‌اند و بعضی دیگر به این مسئله اشاره کرده‌اند که فاقد ارتباطی روشن و همیشگی‌اند. پژوهش پیش رو به روابط مثبت و معناداری بین سیستم مدیریت زیست محیطی و عملکرد مالی و مدیریت زیست محیطی و مزیت رقابتی دست یافته است و هم‌چنین نتایج نشان می‌دهند که روابط معناداری بین سیستم مدیریت کیفیت و مزیت رقابتی وجود دارد، علاوه بر اینکه مدیریت کیفیت رابطه مثبتی بر عملکرد مالی دارد. با توجه به اهمیت روزافزون مدیریت زیست محیطی و رابطه مدیریت کیفیت بر منافع سازمان و جامعه این پژوهش به منظور مشخص شدن روابط بین این دو و عملکرد مالی سازمان انجام گردیده است.

- احسانی و همکاران در پژوهشی به بررسی رابطه مدیریت کیفیت جامع با بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان (مطالعه موردی شرکت الیت دکوراتیو) پرداخته است. روش به کارگیری برده شده برحسب هدف، کاربردی و بر اساس نحوه گردآوری، توصیفی و اضلاع پیمایشی است. هدف از این تحقیق بررسی ارتباط بین اجرای مدیریت کیفیت فراگیر بر بهره‌وری کارکنان در جهت رضایت کارکنان و تمرکز بر مشتری مداری و بهبود مستمر بهره‌وری در شرکت الیت دکوراتیو می‌باشد. در این پژوهش داده‌های

مورد نیاز با استفاده از ابزار پرسش نامه جمع آوری و به کمک نرم افزار SPSS طور جدی قرار گرفته است. جامعه آماری کارکنان و کارشناسان و مدیران که از بین ۱۲۰ نفر با کمک رابطه کوکران نمونه انتخابی ۹۲ نفر می باشد. یافته ها پژوهش نشان می دهد که عوامل مؤثر مدیریت کیفیت جامع که شامل: رهبری، برنامه ریزی استراتژیک، تمرکز بر مشتری، جمع آوری اطلاعات، مدیریت افراد و فرایندها بر بهره وری، رابطه مثبت دارند و از بین این عوامل مدیریت فرایندها بیشترین رابطه و جمع آوری اطلاعات و مدیریت کارکنان رابطه مثبت تری نسبت به سایر عوامل دارند.

- یان ما^۱ در پژوهشی به بررسی مدیریت زیست محیطی و بهره وری نیروی کار: نقش تعدیل کننده مدیریت کیفیت پرداخته است. این مطالعه بر بهره وری نیروی کار به عنوان معیار عملکرد اقتصادی متمرکز شده است. ما استدلال می کنیم که قوانین زیست محیطی سخت گیرانه چین اثر منفی در بهره وری نیروی کار شرکت دارد، اما مدیریت کیفیت نقش تعدیل گر در این رابطه دارد. امتیاز مدیریت زیست محیطی و تعداد سال هایی که شرکت ها ISO 9001 را اتخاذ کرده اند به ترتیب به عنوان شاخصی برای متغیر مستقل و تعدیل کننده تعیین شده اند. از ۲۲۹ شرکت بورسی چینی به عنوان نمونه برای آزمون فرضیه ها با استفاده از تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شده است. نتایج نشان می دهد که مدیریت زیست محیطی رابطه منفی بر بهره وری نیروی کار دارد و مدیریت کیفیت این رابطه را تعدیل می کند.

- وانگو و همکاران^۲ در پژوهشی به بررسی مدیریت منابع انسانی سبز و همکاری های زیست محیطی با مشتریان و عرضه کنندگان و نقش واسطه ای مدیریت زنجیره، عرضه سبز می پردازد. نتایج نشان داد که GHRM ارتباط معنی دار و مثبتی با همکاری زیست محیطی با مشتریان و عرضه کنندگان داشته و این روابط توسط GSCM داخلی به میزان قابل توجهی تعدیل می یابد. متخصصان HRM توسعه، شیوه های GHRM را پیشنهاد کردند که ارائه دهنده، محیطی آموزشی (توانایی)، انگیزشی و رسانه (فرصت) به منظور کمک به اجرای همکاری های زیست محیطی بوده، در حالی که متخصصان SCM ممکن است GSCM داخلی را به منظور تقویت اثرات GHRM بهبود بخشند. این مطالعه، شیوه های کلیدی GHRM که به GSCM کمک می کند، مزایای مربوط به پژوهش توسط توسعه و آزمون یک مدل فراگیر به منظور توضیح چنین همکاری هایی و نقش متعادل کننده، GSCM داخلی را روشن سازی می کند.

- سانجای و همکاران^۳ (۲۰۱۹) بررسی رابطه بین نوآوری سبز و عملکرد زیست محیطی با توجه به نقش رهبری تحول گرا سبز و مدیریت منابع انسانی سبز پرداخته اند. با بهره گیری از دیدگاه مبتنی بر منابع و نظریه «توانایی-انگیزش-فرصت»، بررسی کردیم که مدیریت منابع انسانی سبز چه تعامل و رابطه، در ارتباط بین رهبری تحول آفرین سبز، نوآوری سبز و عملکرد زیست محیطی دارد. با استفاده از یک پرسشنامه، داده های سه گزینه ای از ۳۰۹ شرکت کوچک و متوسط بخش تولید (SME ها) را گردآوری کردیم. از مدل سازی معادله ساختاری (SEM) بر پایه کوواریانس برای ارزیابی فرضیه ها در این مطالعه استفاده کردیم. نتایج این مطالعه نشان می دهند که شیوه های HRM سبز میانجی رابطه رهبری تحول آفرین سبز بر نوآوری سبز است. همچنین دریافتیم که HRM سبز به طور غیرمستقیم از طریق نوآوری سبز، بر عملکرد زیست محیطی شرکت رابطه می گذارد. به طور کلی، یافته های مطالعه ما همه فرضیه های اثرات مستقیم و غیرمستقیم را تأیید می کنند و چندین دلالت نظری و عملی دارند.

در آخر اینکه، مطالعه ما، به نحو بسزایی، نظریه ها را پیش می برد و بیان می کند که رابطه HRM-عملکرد نه به اثر افزایشی رهبری تحول آفرین سبز و نوآوری سبز به عنوان مقدم و میانجیگری بستگی دارد و نه به اثرات متقابل آنها بستگی دارد، بلکه به ترکیبی از

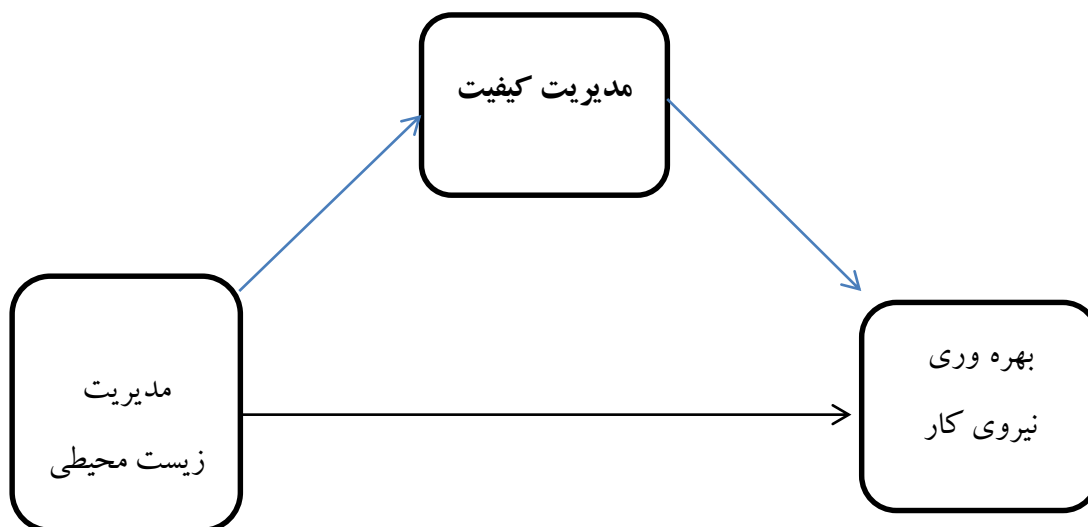
^۱Yuan ma
^۲Wanto et al
^۳sanjay et al

هر دو شکل ترکیبی (افزایشی و اثر متقابلی یا تعاملی) رابطه می‌گذارد تا بر عملکرد زیست محیطی شرکت رابطه گذار باشد. به‌طور کلی مطالعه ما در مطالعات قبلی مشارکت می‌کند و آنها را پیش می‌برد، مطالعاتی که در آنها رهبری نقشی اساسی برای رابطه گذاری بر شیوه‌های HRM دارد و اینکه به‌نوبه خود نوآوری سبز در سازمان را پیش‌بینی می‌کند.

- میسرادر تحقیقی با عنوان: مدیریت منابع انسانی سبز چارچوبی برای توسعه پایدار سازمانی در یک اقتصاد نوظهور، به بررسی نقش مدیریت منابع انسانی سبز در توسعه پایدار سازمانی پرداخت. نتایج نشان داد که اقداماتی مانند آموزش مباحث زیست محیطی، استخدام سبز، ارزیابی عملکرد سبز، مشارکت کارکنان و جبران خسارت‌های زیست محیطی می‌توانند در توسعه پایدار سازمان نقش اساسی ایفا کنند. همچنین توصیه می‌شود که در مدیریت سازمان در زمان اجرای اقدامات مدیریت منابع انسانی سبز، در تمامی مراحل حمایت‌کننده باشد تا این نتایج پایداری حاصل گردد.

مدل مفهومی

این چارچوب درباره پیوندهای درونی میان متغیرهایی که در پویایی موقعیت مورد بررسی نقش دارند، بحث می‌کند. پدید آوردن چنین چارچوب مفهومی به پژوهشگر کمک می‌کند که روابط خاصی را در نظر بگیرد، آن‌ها را بیازماید و درک خود را در زمینه‌های پویایی‌های موقعیتی که قرار است پژوهش در آن صورت گیرد، بهبود بخشد (سکاران، ۱۳۹۰: ۸۱). هدف ما در این پژوهش بررسی مدیریت زیست محیطی و بهره‌وری نیروی کار با توجه به نقش تعدیل‌کننده مدیریت کیفیت در اداره امور مالیاتی در استان خراسان رضوی می‌باشد.



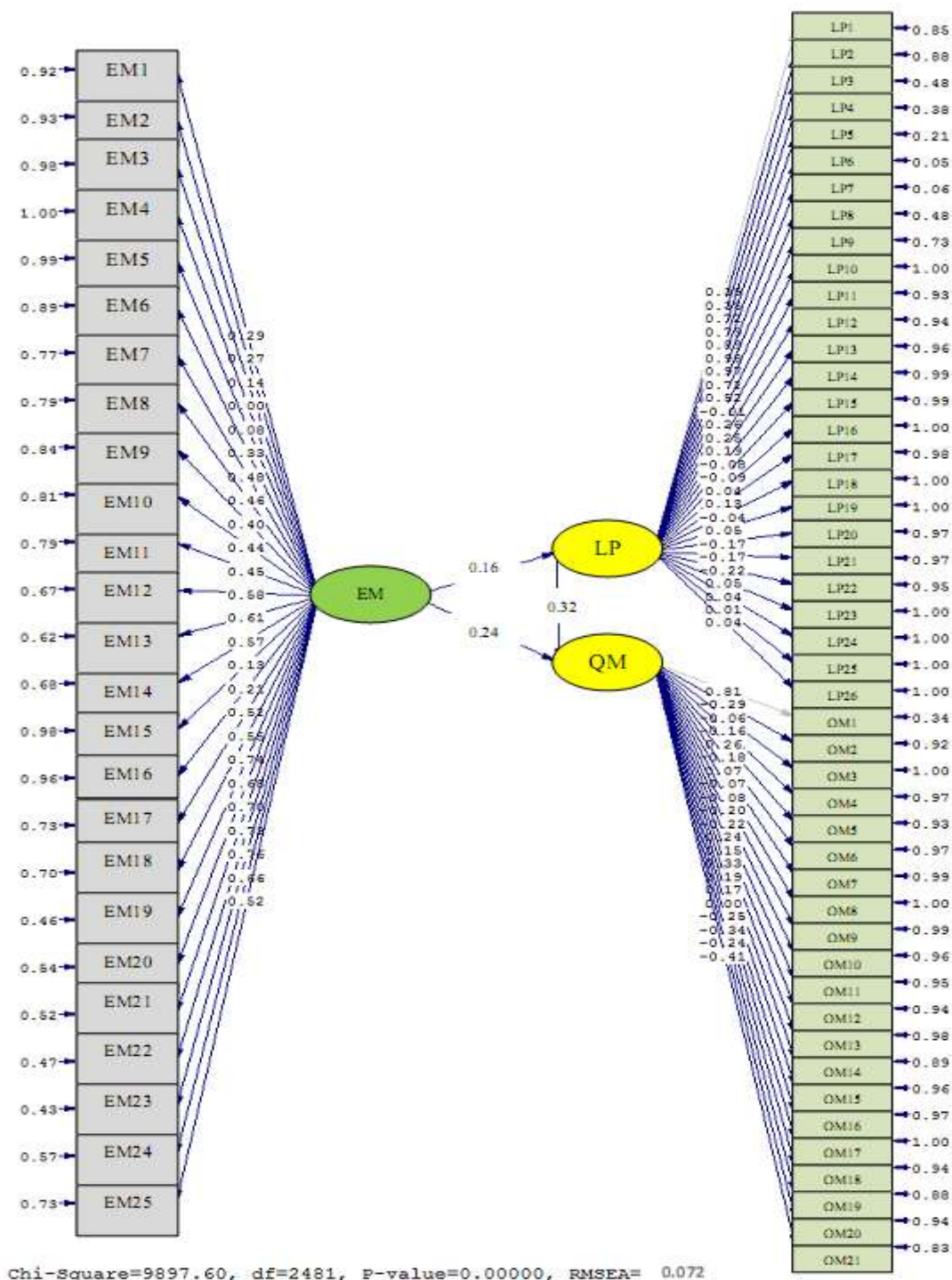
مدل مفهومی تحقیق (بان ما).

روش تحقیق

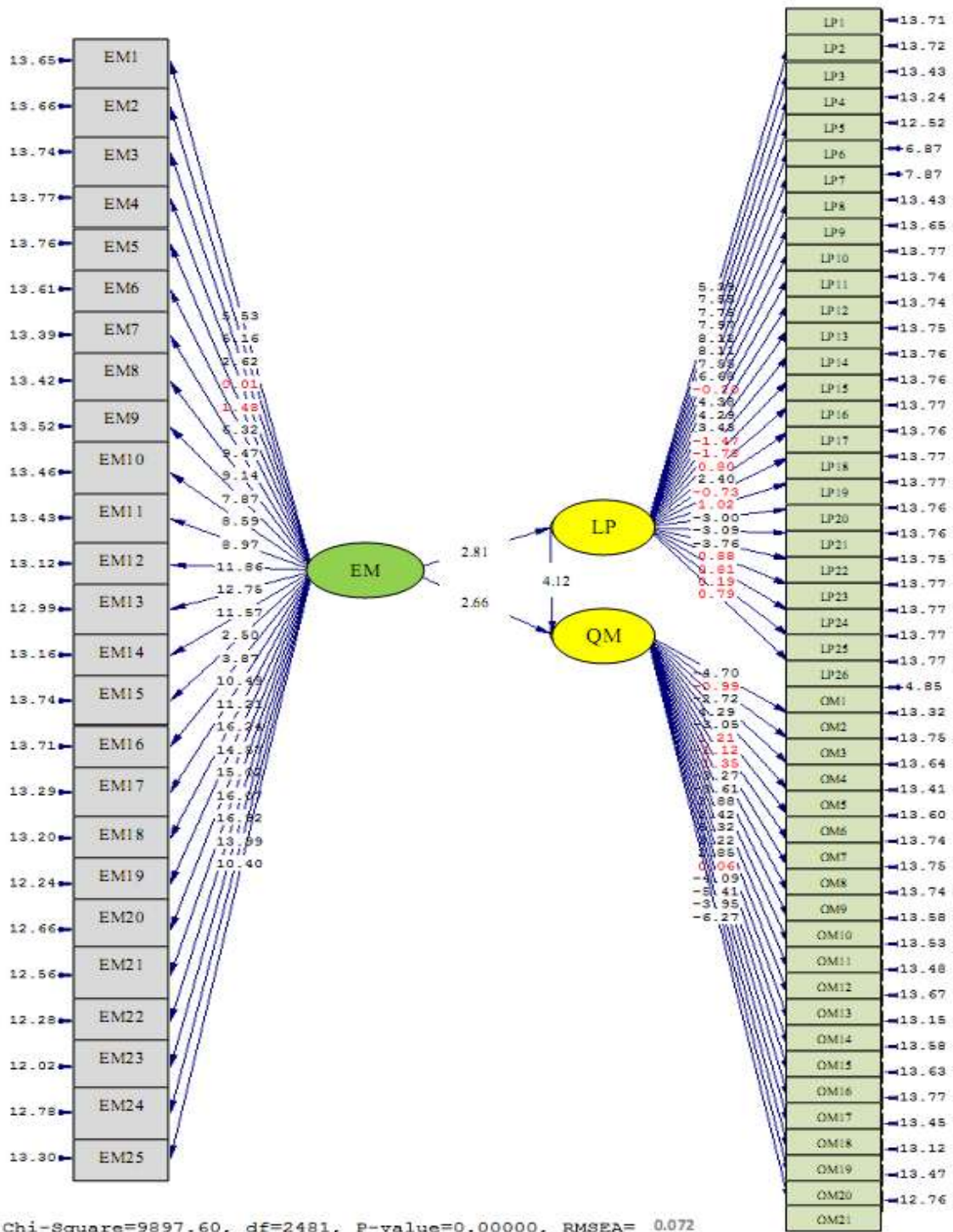
از نظر هدف کاربردی، از نظر روش توصیفی، از نظر سنجش همبستگی، از نظر جمع‌آوری اطلاعات، میدانی (پیمایشی)، از نظر روش تحلیل داده‌ها، معادلات ساختاری از نظر ابزار تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان اداره امور مالیاتی در استان خراسان رضوی که به تعداد ۱۵۰۰ نفر می‌باشند. نمونه آماری این تحقیق کارکنان اداره امور مالیاتی در استان خراسان رضوی که به تعداد ۳۰۶ نفر می‌باشند؛ که به روش تصادفی ساده با توجه به جدول مورگان به دست آمده است.

آزمون فرضیات تحقیق

در این قسمت به بررسی آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از نرم افزار Lisrel می پردازیم.



شکل ۱- مدل ساختاری تحقیق در حالت استاندارد



شکل ۲- مدل ساختاری تحقیق در حالت معناداری

در جدول زیر ضرایب مسیر و معناداری بین متغیرهای پژوهش آمده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضرایب مسیر برای چهار رابطه در سطح 0.05 (t بزرگ‌تر از $1/96$) معنادار به‌دست آمده است و برای یک رابطه معنادار نشده است.

جدول شماره ۱: نتایج رابطه، مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل

| مسیر | نشان | ضریب مسیر | معناداری | نتیجه آزمون |
|--|---------|-----------|----------|-------------|
| مدیریت زیست‌محیطی - بهره‌وری نیروی کار | EM - LP | ۰.۱۶ | ۲.۸۱ | قبول |
| بهره‌وری نیروی کار - مدیریت کیفیت | LP - QM | ۰.۳۲ | ۴.۱۲ | قبول |
| مدیریت زیست‌محیطی - مدیریت کیفی | EM - QM | ۰.۲۴ | ۲.۶۶ | قبول |

نتایج فرضیه‌های پژوهش

فرضیه ۱. مدیریت زیست‌محیطی بر بهره‌وری نیروی کار در اداره امور مالیاتی استان خراسان رضوی رابطه مثبت و معناداری دارد.

مدل برازش شده نشان می‌دهد مقدار ضریب مسیر میان مدیریت زیست‌محیطی بر بهره‌وری نیروی کار 0.16 و مقدار تی برای این ضریب 2.81 است و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی‌داری یعنی 1.96 به‌دست آمده است. لذا فرضیه اول این تحقیق یعنی رابطه مثبت و معنادار مدیریت زیست‌محیطی بر بهره‌وری نیروی کار تأیید می‌شود.

فرضیه ۲. بهره‌وری نیروی کار بر مدیریت کیفیت در اداره امور مالیاتی استان خراسان رضوی رابطه مثبت و معناداری دارد.

مدل برازش شده نشان می‌دهد مقدار ضریب مسیر میان بهره‌وری نیروی کار بر مدیریت کیفیت 0.32 و مقدار تی برای این ضریب 4.12 است و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی‌داری یعنی 1.96 به‌دست آمده است. لذا فرضیه دوم این تحقیق یعنی رابطه مثبت و معنادار بهره‌وری نیروی کار بر مدیریت کیفیت تأیید می‌شود.

فرضیه ۳. مدیریت زیست‌محیطی بر مدیریت کیفیت در اداره امور مالیاتی استان خراسان رضوی رابطه معناداری دارد.
مدل برازش شده نشان می‌دهد مقدار ضریب مسیر میان مدیریت زیست‌محیطی بر مدیریت کیفیت 0.24 و مقدار تی برای این ضریب 2.66 است و مقدار آن بالاتر از آستانه معنی‌داری یعنی 1.96 به‌دست آمده است. لذا فرضیه سوم این تحقیق یعنی رابطه مثبت و معنادار مدیریت زیست‌محیطی بر مدیریت کیفیت تأیید می‌شود.

فرضیه ۴. مدیریت زیست‌محیطی و بهره‌وری نیروی کار با توجه به نقش تعدیل‌کننده مدیریت کیفیت در اداره امور مالیاتی استان خراسان رضوی رابطه معناداری دارد.

مدل برازش شده نشان می‌دهد مقدار ضریب مسیر میان متغیرها بالاتر از آستانه معنی‌داری یعنی 1.96 به‌دست آمده است. لذا با توجه به تأیید شدن تمامی فرضیه‌های تحقیق، فرضیه چهارم نیز تأیید می‌شود.

نتیجه‌گیری

هدف اصلی این تحقیق بررسی مدیریت زیست‌محیطی و بهره‌وری نیروی کار با توجه به نقش تعدیل‌کننده مدیریت کیفیت در اداره امور مالیاتی استان خراسان رضوی بود. در همین راستا و بر مبنای فرضیات موردبحث و بررسی قرار گرفت: یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که نتایج فرضیه اول حاکی از تأیید رابطه بین دو متغیر است، درواقع ارتباط معناداری بین مدیریت زیست‌محیطی و بهره‌وری نیروی کار در اداره امور مالیاتی استان خراسان رضوی وجود دارد، بنابراین با افزایش مدیریت زیست‌محیطی، بهره‌وری نیروی کار در اداره امور مالیاتی در استان خراسان رضوی افزایش می‌یابد؛ که نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق موسی زاده) در پژوهشی به بررسی رابطه بین مدیریت زیست‌محیطی و بهره‌وری نیروی کار انجام دادند، همخوانی دارد. یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که نتایج فرضیه دوم حاکی از تأیید رابطه بین دو متغیر است، درواقع ارتباط معناداری بین

بهره‌وری نیروی کار و مدیریت کیفیت اداره امور مالیاتی در استان خراسان رضوی وجود دارد، بنابراین با افزایش بهره‌وری نیروی کار، مدیریت کیفیت اداره امور مالیاتی در استان خراسان رضوی افزایش می‌یابد. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق محتشم و همکاران در پژوهشی به بررسی رابطه بین بهره‌وری نیروی کار و مدیریت کیفیت انجام دادند، همخوانی دارد. یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که نتایج فرضیه سوم حاکی از تأیید رابطه بین دو متغیر است، در واقع ارتباط معناداری بین مدیریت زیست محیطی بر مدیریت کیفیت اداره امور مالیاتی در استان خراسان رضوی وجود دارد، بنابراین با افزایش مدیریت زیست محیطی، مدیریت کیفیت افزایش می‌یابد؛ که نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق جلوداری و همکاران در پژوهشی به بررسی رابطه بین مدیریت زیست محیطی بر مدیریت کیفیت انجام دادند، همخوانی دارد. یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که نتایج فرضیه چهارم حاکی از تأیید رابطه بین سه متغیر است، در واقع بین مدیریت زیست محیطی و بهره‌وری نیروی کار با توجه به نقش تعدیل‌کننده مدیریت کیفیت اداره امور مالیاتی در استان خراسان رضوی رابطه معناداری وجود دارد؛ که نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق یامان (۲۰۱۹). در پژوهشی به بررسی مدیریت زیست محیطی و بهره‌وری نیروی کار با توجه به نقش تعدیل‌کننده مدیریت کیفیت است انجام دادند، همخوانی دارد. در راستای نتایج فرضیه اول پیشنهادهای زیر برای اداره امور مالیاتی در استان خراسان رضوی پیشنهاد می‌شود:

۱. مدیران می‌بایست شرایطی را فراهم آورند تا کارکنان سازمان خود را بهترین مکان برای کار کردن بدانند و از کار کردن در آنجا احساس افتخار کنند و به تبع آن کارکنان نیز هر فعالیتی که برایشان مقدور است در جهت جذب مشتری برای سازمان انجام دهند.

۲. مدیران باید کاری کنند تا کارکنان نسبت به سرنوشت سازمان مراقب و محتاط باشند و ارزش‌های فردی آن‌ها با ارزش‌های سازمان همسو باشد.

در راستای نتایج فرضیه دوم پیشنهادهای زیر برای اداره امور مالیاتی در استان خراسان رضوی پیشنهاد می‌شود:

۱. تمامی افراد شاغل در سازمان، برای بهبود کار مشارکت نموده و مشکلات به صورت گروهی و از طریق تشکیل گروه‌هایی برای حل مسئله حل و فصل شوند.

۲. مدیران باید از پیشنهادهای کارکنان استقبال نموده و از آن برای بهبود فرایندها استفاده نمایند.

۳. از طرف مدیران اهداف بلندمدت در جهت بهبود کیفیت به عنوان قسمتی از فرایند برنامه‌ریزی استراتژیک جامع سازمان، در نظر گرفته شده و این اهداف بلندمدت برای هر بخشی از سازمان تعریف گشته و جزء اهداف و دستور کار آن بخش قرار گیرد.

در راستای نتایج فرضیه سوم پیشنهادهای زیر برای اداره امور مالیاتی در استان خراسان رضوی پیشنهاد می‌شود:

۱. تعهد و حمایت مدیریت ارشد از برنامه‌های عملیاتی بهبود و افزایش بهره‌وری

۲. تشکیل کمیته عالی بهره‌وری متشکل از مدیران کلیه واحدهای سازمان، هسته‌ها و گروه‌های بهبود بهره‌وری با مشارکت فراگیر

فرآیند گونه کلیه کارکنان با نگرش ایجاد دوایر یا گروه‌های بهبود بهره‌وری

۳. تدوین استراتژی مدیریت بهره‌وری فراگیر و جاری‌سازی عملیاتی آن.

۴. ایجاد باور، اعتماد و اطمینان در کارکنان نسبت به استراتژی و برنامه‌های پیشنهادی.

۵. به کارگیری مکانیزم‌های ارزیابی عملکرد سازمان، تدوین و جاری‌سازی شاخص‌های ارزیابی و سنجش عملکرد سازمان همسو

با مدیریت بهره‌وری از قبیل اثربخشی، کارآیی، انعطاف پذیری و کیفیت زندگی کاری.

در راستای نتایج فرضیه چهارم پیشنهادهای زیر برای اداره امور مالیاتی در استان خراسان رضوی پیشنهاد می‌شود:

۱. برقراری آموزش‌های اثربخش در تمام سطوح سازمان.
۲. برقراری ارتباط و همکاری اثربخش بین واحدها و قسمت‌های مختلف سازمان با به‌کارگیری فنون کار گروهی
۳. سازگاری میان مدیریت و نیروی کار در روش‌های بهبود بهره‌وری.
۴. از کارکنان انجام کار با کیفیت خواسته شود.
۵. اولویت دادن به تحقیقات کاربردی درباره فرآیندهای شغلی و کاری.
۶. مدیر باید تمامی کارکنان را از جزئیات کاری که در حال انجام آن هستند، مطلع نموده و آنان را در بهبود فرآیندها مشارکت و یاری دهد.
۷. مدیران باید از اهداف پراکنده و بدون برنامه‌ریزی اجتناب کنند.

منابع

- احسانی، رحیم و ولی پور، فرج اله و امامی صالح، کوروش، (۱۳۹۵)، بررسی رابطه مدیریت کیفیت جامع با بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان (مطالعه موردی شرکت الیت دکوراتیو)، سومین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت، تهران.
- ایل‌بیگی، الناز و ناظری، علی، (۱۳۹۶)، بررسی رابطه سیستم مدیریت زیست‌محیطی و مدیریت کیفیت بر عملکرد مالی شرکت‌ها با در نظر گرفتن نقش میانجی متغیر مزیت رقابتی و تبدیگر متغیرهای هزینه تعویض و فرهنگ‌سازمانی، اولین همایش بین‌المللی و سومین همایش ملی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی، تهران،
- جلوداری، اکبر و جلوداری، صالح و جلوداری، حسین، (۱۳۹۷)، رابطه مدیریت منابع انسانی سبز بر عملکرد و بهره‌وری زیست‌محیطی سازمان (مورد مطالعه: اداره کل حفاظت محیط‌زیست استان فارس)، هفتمین کنفرانس بین‌المللی تکنیک‌های مدیریت و حسابداری، تهران.
- موسی زاده، سعید. عمرانی، نسرین (۱۳۹۹). بررسی رابطه مدیریت کیفیت جامع بر بهره‌وری منابع انسانی در ستاد پلیس پیشگیری ناجا (مطالعه موردی: کارکنان ناجا تهران)، رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری شماره ۲۲ (جلد اول).

Sanjay KumarSinghaManlio DelGiudicebcdRobertoChiericieDomenicoGrazian. (2020)**Green innovation and environmental performance: The role of green transformational leadership and green human resource management**, Technological Forecasting and Social Change, Volume 150, January, 119762.

Mishra, P. (2017). **Green human resource management: A framework for sustainable organizational development in an emerging economy**, International Journal of Organizational Analysis, 25(5), 762-788.

WantaoYRobertoChavezMengyingFeng Chee YewWong^dBrianFynes(2020).**Green human resource management and environmental cooperation: An ability-motivation-opportunity and contingency perspective**, International Journal of Production Economics. Volume 219, January 2020, Pages 224-235.

YuanMaQiangZhangHuaYin, (2020).**Environmental management and labor productivity: The moderating role of quality management**, Journal of Environmental Management, Volume 255, 1, 109795.